

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, J., Kurnaesih, E., Aril Ahri, R., Prihatin Idris, F., & Muhammad Multazam, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2023, 4(3), 52–69. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Akmaris, C. B., Wahyuni, I., & Pramitasari, T. D. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Minat BELi Sepeda Motor Listrik Pada Dealer CV JAYA TERANG DI SITUBONDO. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur*, 20(1), 183–189. <https://unars.ac.id/ojs/index.php/jme/article/download/2248/1758>
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Amalia, M., Tulit, C. B. I., & Nursapriani. (2023). Persepsi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan dan Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah. *Journal of Pharmaceutical and Health Research*, 4(1), 129–133. <https://doi.org/10.47065/jharma.v4i1.3028>
- Ampu, M. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Desa Suanæ (Puskesmas Eban). *Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 02(05), 2686–5661.
- Andita, V., Hermawat, W., & Hartati, N. S. (2019). Pengaruh Jumlah Pelayanan Rawat Jalan, Rawat IGD Dan Rawat Inap Terhadap Tingkat Pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cideres Kabupaten Majalengka. *Jurnal Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi Cirebon*, 14(2), 370–378.
- Anigomang, F. R., Tang, S. A., & Maruli, E. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 698–709. http://repository.itbwigalumajang.ac.id/1244/%0Ahttp://repository.itbwigalumajang.ac.id/1244/3/Bab_2_watermark.pdf

- Ardianti, S., Harmain, H., & Nurul, I. (2023). Analisis Penerapan Teknologi Informasi Pada Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dalam Pelayanan Rawat Inap (Studi Kasus di RSUD Aek Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara). *Journal Of Analisis Penerapan Teknologi Informasi Pada Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dalam Pelayanan Rawat Inap (Studi Kasus Di RSUD Aek Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara) Engineering Research*, 3(2), 909–921.
- Asnawi, A. A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. (2020). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6), 911–920. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.011>
- Aulia, N. R., Anggraeni, S., Setiandari, E., Octaviana, L., Masyarakat, K., Kalimantan, U. I., Al-banjari, M. A., Masyarakat, K., Kalimantan, U. I., Al-banjari, M. A., Masyarakat, K., Kalimantan, U. I., & Al-banjari, M. A. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Landasan Ulin Tahun 2021*.
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Bangun, K. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 23(1), 272–284.
- Basith, Z. A., & Prameswari, G. N. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 4(1), 52–63. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia%0APemanfaatan>
- Citra, E. widya, Razak, A., & Amelia, R. (2021). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Mina Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Salewangan Maros Tahun 2021. *Sinergitas Multidisplin Ilmu Pengetahuan Dan Teknolog Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Salewangan Maros Tahun 2021i*, 4, 379–396.
- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap non bedah RSUD Padang Pariaman. *Jurnal Kesehatan*, 10(1–6), 101–105.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Fatuhu, M. S. (2019). Perlindungan Hak Pasien Dalam Mendapatkan Standar Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Kelas Rawat Inap Di Rsud Kabupaten Lombok Tengah

Dan Rsud Kabupaten Lombok Timur. *JUPE : Jurnal Pendidikan Mandala*, 2(2), 260–283. <https://doi.org/10.58258/jupe.v2i2.1051>

Febtriko, A., & Puspitasari, I. (2018). Mengukur Kreativitas Dan Kualitas Pemograman Pada Siswa Smk Kota Pekanbaru Jurusan Teknik Komputer Jaringan Dengan Simulasi Robot. *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.36341/rabit.v3i1.419>

Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>

Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., & ... (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare ...*, 7(2), 1281–1298. <http://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/1671>

Iverson, B. L., & Dervan, P. B. (2023). *Profil Statistik Kesehatan 2023*.

Jafar, Z., & Surahman Batara, A. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Pepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Latemmamala Kabupaten Soppeng. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* , 4(2), 110–117. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1185>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>

Kartikawati, D. R. (2021). Tanggung Jawab Rumah Sakit terhadap Pemenuhan Hak Pasien pada Masa Pandemi COVID-19. *Indonesia Law Reform Journal*, 1(3), 318–335. <https://doi.org/10.22219/ilrej.v1i3.18223>

Kismanto, J., & Suryo Murtopo, A. (2023). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 14(1), 106–116. <https://doi.org/10.34035/jk.v14i1.928>

Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). Skala Pengukuran Kualitas Layanan. *Widya Manajemen*, 1(2), 21–39. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v1i2.354>

Martha, L., & Jordan, R. (2022). Pengaruh Tangible, Emphaty, Responsiveness, Assurance, Dan Reliability Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Bunda Padang. *Jurnall Lmiah Multidisiplin*, 1(6), 1488–1503.

Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(2), 130–136. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>

Mayasari, A. T., Supriyati, S., Ritawati, R., Rahayu, S., Eniwati, E., & Arpiana, E. (2021).

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Anak Dengan Kepuasan Orang Tua di Ruang Rawat Inap RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur. *Journal of Current Health Sciences*, 1(2), 51–58. <https://doi.org/10.47679/jchs.20219>

Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2008, 6 Februari). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. [kepmenkes 129 tahun 2008 - standar pelayanan minimal rs.pdf - Google Drive](#)

Megatsari Hario, Laksono Agung, Ridlo Ilham Akhsanu, Yoto Mohammad, A. rasya N. (2018). Buletin penelitian Sistem Kesehatan. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 16(1), 73–82.

Muhammad Anzar, Nur Afni, & Mohamad Afaldi. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tinombo. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(7), 765–772. <https://doi.org/10.56338/jks.v6i7.3855>

Nova, R. F. (2010). Kepuasan Pasien Rawat Inap rs. PKU Surakarta. *Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta*.

Nugroho, D. S. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015*. 151, 10–17. (Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Musibanyuasin)

Nurheda, N., Usman, & Ayu Dwi Putri Rusman. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Puskesmas Maiwaka. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 1(3), 202–216. <https://doi.org/10.31850/makes.v1i3.106>

Oktiani., Yuliandari, R., & Gina, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Air Minum Giri Menang (PERSERODA). *Jurnal Ilmiah Hospitality* 19, 12(1), 19–26.

Oren, O., Arcodia, C., Robinson, R. N. S., & Abreu, M. (2024). International Journal of Hospitality Management Commensality research in commercial hospitality: A systematic review. *International Journal of Hospitality Management*, 117(May 2023), 103663. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103663>

Pertiwi, A. (2019). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 113–121. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>

Pertiwi, C. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Kesehatan. *Journal of Cahaya Mandalika*, 2(1), 72–77.

Rangki, L. (2021). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang

Rawatinap Bedah Dan Penyakit Dalam rsud Kota Kendari. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 39–46. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.8>

Rochani, S. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Penyakit Dalam Rumah Sakit Misi Lebak. *Jurnal Kesehatan Saemakers Perdana*, 2(1), 43–55.

Rofiq, H. N. (2023). Deteksi Inefisiensi pada Klaim BPJS Kesehatan dengan menggunakan Machine Learning. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 83–98. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.134>

Rogate Br Tobing, I., Br Ginting, J., & Bastira Ginting, J. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Priority*, 6(2), 64–73.

Sabela Hasibuan, A., & W Siburian, M. (2019). Sikap Petugas Terhadap Pengisian Rekam Medis Rawat Inap Di Rumah Sakit Sinar Husni Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 3(1), 363–369. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v3i1.50>

Sagala, R., & Marbun, G. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Mandiri Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 22(September), 462–487. <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i2.2149>

Said, I. M., Ningsih, K., & Tahali, A. (2019). *Pengaruh Dimensi-dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan Center Rumah Sakit Umum Daerah Anutapura*. 07(01), 12–26.

Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” *Menara Medika*, 4(1), 22–27. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menamedika/index>

Sri, S. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap Rsud Kota Makassar. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(3), 174–183. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531/978>

Srianti, Ansari, I., & Ma’ruf, A. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(2), 410–424.

Suharto, E., & Ona, M. Y. (2019). Perancangan Sistem Informasi Kematian Dengan Menggunakan Microsoft Visual Studio 2010 Pada Rumah Sakit Tk li 03.05. 01 Dustira Cimahi. *INFOKOM (Informatika & Komputer)*, 7(1), 33–41. <https://journal.piksi.ac.id/index.php/INFOKOM/article/view/154/110>

- Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau. *Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36.
- Tsamara, R., Nurmiati Muchlis, & Nurul Hikmah B. (2023). Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Masyarakat Dalam Penggunaan BPJS Di Puskesmas Luleng Bukit Harapan. *Window of Public Health Journal*, 4(3), 401–410. <https://doi.org/10.33096/woph.v4i3.771>
- Vianti, N. R. (2016). Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Bangsal Dahlia RSUD Ungaran. *Undergraduate Thesis*, 194.
- Widiyaningsih, D., & Raharusun, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ddan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Pleretbantul. 16, 58–66.
- Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita, O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i1.2311>
- Yuliana; Marchamah, D. D. R. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Termometer : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(1), 235–246. <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/Termometer/article/view/2843>